

РЕШЕНИЕ

Именем Российской Федерации

18 марта 2026 года
<адрес>
Железнодорожный районный суд <адрес> в составе:
Председательствующего судьи Бретавского В.В.,
при ведении протокола секретарём судебного заседания Орловой Э.А.,
с участием истца В,
рассмотрев в открытом судебном заседании гражданское дело по иску В к Обществу с
ограниченной ответственностью «ТТ-Трэвел» о защите прав потребителей
УСТАНОВИЛ:

В обратился с исковым заявлением к ООО «ТТ-Трэвел» о защите прав потребителей.

Требования мотивированы тем, что ДД.ММ.ГГГГ между истцом и ООО «Агентство морских путешествий ЭЛЬ МАР» заключен договор о реализации туристского продукта №, в соответствии с условиями которого был приобретен тур для трёх туристов – В, Ф, А по направлению Тайланд, Паттайя с ДД.ММ.ГГГГ по ДД.ММ.ГГГГ. Туроператором по указанному договору выступает ООО «ТТ-Трэвел». Стоимость тура составила 261 000 руб., которая была оплачена в день заключения договора. В связи с заболеванием и госпитализацией несовершеннолетнего ребенка А, ДД.ММ.ГГГГ Ф и А отказались от поездки, о чем ДД.ММ.ГГГГ до окончания регистрации на авиарейс уведомили по телефону турагента ООО «Агентство морских путешествий ЭЛЬ МАР», с просьбой аннулировать авиабилеты на данных пассажиров. В ответ на претензию истца от ДД.ММ.ГГГГ турагентом ООО «Агентство морских путешествий» предоставлен ДД.ММ.ГГГГ ответ ООО «ТТ-Трэвел», согласно которому ответчиком отказано в возмещении стоимости неиспользованных авиабилетов. В связи с отказом ответчика от удовлетворения претензии истцом было направлено обращение в Управление Роспотребнадзора по <адрес>.

Просит взыскать с ООО «ТТ-Трэвел» в пользу истца убытки в виде стоимости неиспользованных авиабилетов в размере руб.; компенсацию морального вреда в размере руб.; штраф.

Истец В в судебном заседании исковые требования поддержал в полном объеме по основаниям, изложенным в исковом заявлении, просил удовлетворить.

Представитель ответчика ООО «ТТ-Трэвел» в зал судебного заседания не явился, о времени и месте рассмотрения дела извещен своевременно и надлежащим образом, о причинах неявки суду не сообщил, об отложении ходатайств не заявлял. Ранее представитель ответчика Арушанян Л.А., действующая на основании доверенности, в заявлении об отмене заочного решения указывал на то, что вина ответчика отсутствует, ответчик не нарушал прав истца, основания для взыскания штрафа отсутствуют, сумма штрафа завышена и подлежит снижению в случае удовлетворения требований, с применением положения ст. 333 ГК РФ.

Представители третьих лиц, не заявляющих самостоятельных требований, ООО «Агентство морских путешествия Эль Мар», СПАО «Ингосстрах», Управления Роспотребнадзора по <адрес> в зал судебного заседания не явились, о времени и месте судебного заседания извещены своевременно и надлежащим образом.

До судебного заседания от представителя Управления Роспотребнадзора по <адрес> поступило ходатайство о рассмотрении дела в свое отсутствие.

Третье лицо, не заявляющее самостоятельных требований, Ф в зал судебного заседания не явилась, о времени и месте судебного заседания извещена своевременно и надлежащим образом, ранее в зале судебного заседания настаивала на удовлетворении заявленных исковых требований.

В силу ст.167 ГПК РФ суд признал возможным рассмотреть дело при данной явке в отсутствие неявившихся участников процесса.

Выслушав истца, исследовав материалы дела в их совокупности и взаимосвязи, суд приходит к следующему.

В соответствии со ст. 56 ГПК РФ, содержание которой следует рассматривать в контексте с положениями п. 3 ст. 123 Конституции Российской Федерации и ст. 12 ГПК РФ, закрепляющих принцип состязательности гражданского судопроизводства и принцип равноправия сторон, каждая сторона должна доказать те обстоятельства, на которые она ссылается как на основания своих требований и возражений, если иное не предусмотрено федеральным законом.

В соответствии со статьей 32 Закона Российской Федерации от ДД.ММ.ГГГГ № «О защите прав потребителей» (далее - Закон о защите прав потребителей) потребитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работ (оказании услуг) в любое время при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору.

В соответствии со статьей 9 Федерального закона от ДД.ММ.ГГГГ № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (далее - Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации») туроператор обеспечивает оказание туристам

всех услуг, входящих в туристский продукт, самостоятельно или с привлечением третьих лиц, на которых туроператором возлагается исполнение части или всех его обязательств перед туристом и (или) иным заказчиком.

Туроператор несет предусмотренную законодательством Российской Федерации ответственность перед туристом и (или) иным заказчиком за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта (в том числе за неоказание или ненадлежащее оказание туристам услуг, входящих в туристский продукт, независимо от того, кем должны были оказываться или оказывались эти услуги).

Туроператор отвечает перед туристами или иными заказчиками за действия (бездействие) третьих лиц, если федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации не установлено, что ответственность перед туристами несет третье лицо.

Туроператор несет ответственность перед туристом и (или) иным заказчиком за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта, заключенному турагентом, как от имени туроператора, так и от своего имени.

Продвижение и реализация туристского продукта турагентом осуществляются на основании договора, заключаемого между туроператором и турагентом (абз. 6 статьи 9 Федерального закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»).

В соответствии со статьей 10.1 Федерального закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» договор о реализации туристского продукта, заключаемый между туристом и (или) иным заказчиком и турагентом, наряду с существенными условиями, предусмотренными ст. 10 настоящего Федерального закона, должен также содержать следующие существенные условия: полное и сокращенное наименование, адрес, место нахождения турагента; информация о том, что лицом (исполнителем), оказывающим туристу и (или) иному заказчику услуги, входящие в туристский продукт, по договору о реализации туристского продукта, является туроператор, в том числе информация о способах связи с туроператором (номера телефонов, факсов, адрес сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", адрес электронной почты); информация о том, что турагент является исполнителем и несет предусмотренную законодательством Российской Федерации ответственность по договору о реализации туристского продукта в отношении обязанностей турагента; обязательство турагента о передаче денежных средств, полученных от туриста и (или) иного заказчика, туроператору, если иной порядок оплаты туристского продукта не предусмотрен договором между турагентом и туроператором; обязательство турагента по уведомлению туроператора, сформировавшего туристский продукт, о заключении договора о реализации туристского продукта; обязательство турагента по согласованию с туроператором, сформировавшим туристский продукт, условий путешествия (в том числе потребительских свойств туристского продукта) на основании запроса туриста и (или) иного заказчика, адресованного турагенту; сведения о порядке и сроках предъявления туристом и (или) иным заказчиком претензий к турагенту в случае нарушения турагентом обязательств по договору о реализации туристского продукта.

Турагент несет предусмотренную законодательством Российской Федерации ответственность перед туристом и (или) иным заказчиком за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязанностей, предусмотренных договором о реализации туристского продукта.

Согласно статье 10 Федерального закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» каждая из сторон вправе потребовать изменения или расторжения договора о реализации туристского продукта в связи с существенным изменением обстоятельств, из которых исходили стороны при заключении договора.

К существенным изменениям обстоятельств относятся, в том числе, невозможность совершения туристом поездки по независящим от него обстоятельствам (болезнь туриста, отказ в выдаче визы и другие обстоятельства).

Как установлено судом и следует из материалов дела, В и Ы <данные изъяты> состоят в зарегистрированном браке с ДД.ММ.ГГГГ, что подтверждается свидетельством о заключении брака № № от ДД.ММ.ГГГГ.

Родителями А являются В (отец) и Ф (мать), что подтверждается свидетельством о рождении № от ДД.ММ.ГГГГ.

ДД.ММ.ГГГГ между ООО «Агентство морских путешествий Эль Мар» (турагент) по поручению туроператора ООО «ТТ-Трэвел» и В (заказчик) был заключен договор о реализации туристического продукта №, в соответствии с которым турагент обязуется оказать услуги по реализации туристического продукта, сформированного туроператором, в порядке и сроки, установленные договором, а заказчик обязуется оплатить эти услуги.

Заказчик обязуется заблаговременно письменно довести до сведения турагента информацию об обстоятельствах, препятствующих совершению путешествия, к которым, в том числе относятся: различного рода заболевания заказчика и связанные с ними медицинские противопоказания (в том числе применительно к различным видам передвижения, смене климатических условий, особенности национальной кухни, применению лекарственных средств и т.п.) (п. 2.3.4. Договора).

При заключении договора заказчик вносит оплату, необходимую для начала исполнения турагентом договора, в размере предоплаты 0 руб. и полной оплаты 261 000 руб. (п. 3.1. Договора).

Настоящий договор может быть изменен или расторгнут по соглашению сторон или по иным основаниям, предусмотренным действующим законодательством или настоящим договором. Каждая из сторон вправе потребовать изменения или расторжения договора в связи с существенными изменениями обстоятельств, из которых стороны исходили при заключении договора (в том числе невозможность совершения заказчиком поездки по независящим от него обстоятельствам: болезнь заказчика, отказ в выдаче визы и другие обстоятельства). При расторжении договора в связи с существенными изменениями обстоятельств возмещение убытков осуществляется в соответствии с фактическими затратами сторон, заказчик вправе отказаться от исполнения договора возмездного оказания услуг при условии оплаты турагенту фактически понесенных расходов (раздел № Договора).

Ответственность перед заказчиком за неоказание или ненадлежащее оказание услуг, входящих в туристический продукт, отвечающий указанным в заявке требованиям заказчика, независимо от того, кем должны были оказываться или оказывались эти услуги, несет Туроператор. Туроператор несет ответственность перед заказчиком за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору реализации туристического продукта (п. 6.1. Договора).

На основании вышеуказанного договора приобретен тур для трёх туристов – В, ДД.ММ.ГГГГ г.р., Ф, ДД.ММ.ГГГГ г.р., А, ДД.ММ.ГГГГ г.р. по маршруту <адрес> ДД.ММ.ГГГГ по ДД.ММ.ГГГГ, что подтверждается заявкой на бронирование, являющейся приложением № к договору № от ДД.ММ.ГГГГ.

Туроператором по указанному договору выступает ООО «ТТ-Трэвел», что подтверждается приложением № к договору № от ДД.ММ.ГГГГ.

Согласно приложению № к договору № от ДД.ММ.ГГГГ истец уведомлен о том, что в его пользу может быть заключен договор добровольного страхования.

Истец со своей стороны выполнил обязательства, предусмотренные договором № от ДД.ММ.ГГГГ, путём внесения ДД.ММ.ГГГГ платы в размере 261 000 руб., что подтверждается справками и чеками по операции.

В связи с существенным изменением обстоятельств (заболеванием и госпитализацией несовершеннолетнего ребенка А), ДД.ММ.ГГГГ Ф и А отказались от поездки, о чем ДД.ММ.ГГГГ до окончания регистрации на авиарейс уведомили по телефону турагента ООО «Агентство морских путешествий ЭЛЬ МАР», с просьбой аннулировать авиабилеты на данных пассажиров, что подтверждается ответом на запрос ООО «Агентство морских путешествий Эль Мар».

Указанные обстоятельства ответчиком не оспаривались, доказательств обратного стороной ответчика в нарушении ст. 56 ГПК РФ не представлено. В обосновании указанных обстоятельств, КГБУЗ КМКБ 20 им. И.С. Берзона представлена медицинская карта пациента А №, согласно которой несовершеннолетний А находился в отделении ДСО2 с ДД.ММ.ГГГГ по ДД.ММ.ГГГГ с основным клиническим диагнозом: внебольничная пневмония справа, очаговая, S8, вероятно пневмококковая, нетяжелая, неосложненная, ДНО.

В соответствии с ответом на запрос, представленным СПАО «Ингосстрах», обращения В или ООО «ТТ-Трэвел» не поступали в адрес страховой компании, так как условия договора страхования не предусматривают выплат от невыезда.

ДД.ММ.ГГГГ в адрес ООО «Агентство морских путешествий Эль Мар» стороной истца направлена претензия о возврате денежных средств, уплаченных за тур на Ф и А, в связи с отказом по болезни.

В соответствии с ответом на претензию, представленного ООО «ТТ-Трэвел» ДД.ММ.ГГГГ, фактически понесенные расходы составили 100% стоимости тура, денежные средства возврату не подлежат.

В связи с отказом ответчика от удовлетворения претензии ДД.ММ.ГГГГ истцом было направлено обращение в Управление Роспотребнадзора по <адрес>.

Управление Роспотребнадзора по <адрес> ответом от ДД.ММ.ГГГГ №, рекомендовали В обратиться за защитой нарушенного права в суд.

Разрешая спор по существу, учитывая наличие существенных обстоятельств, болезнь туриста А, подтвержденной медицинской документацией, на основании которой истец вправе потребовать расторжения договора о реализации туристского продукта № от ДД.ММ.ГГГГ, возраст несовершеннолетнего А (4 года), который в силу своего возраста не мог остаться без родителя и законного представителя Ф (матери), уведомление истцом до окончания регистрации на авиарейс турагента ООО «Агентство морских путешествий ЭЛЬ МАР», суд приходит к выводу о наличии правовых оснований для возврата потребителю ООО "ТТ-Трэвел" уплаченных по договору № от ДД.ММ.ГГГГ денежных средств.

Анализируя требования о размере убытков, суд исходит из того, что расчет, представленный истцом стороной ответчика не оспаривался, иного расчета, доказательств фактически понесенных убытков не представлено, от поездки отказались Ф и А, в то время как истец от поездки не отказался, в связи с чем, учитывая ответ на запрос ООО «Агентство морских путешествий Эль Мар», согласно которому туроператор не предоставляет калькуляцию стоимости отдельных услуг агентству, суд приходит к выводу о том, что фактический объём не оказанных услуг, исходя из цены договора, определенной в размере 261 000 руб., не представляется возможным установить, в связи с чем, требования о взыскании в пользу истца с ответчика

денежных средств в заявленном В размере – руб., составляющей половину стоимости туристских услуг, являются обоснованными и подлежащими удовлетворению.

На основании ст. 15 Закона РФ «О защите прав потребителей» моральный вред, причиненный потребителю вследствие нарушения изготовителем (исполнителем, продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) прав потребителя, предусмотренных законами и правовыми актами Российской Федерации, регулирующими отношения в области защиты прав потребителей, подлежит компенсации причинителем вреда при наличии его вины. Размер компенсации морального вреда определяется судом и не зависит от размера возмещения имущественного вреда. Компенсация морального вреда осуществляется независимо от возмещения имущественного вреда и понесенных потребителем убытков.

В соответствии со ст.1101 ГК РФ компенсация морального вреда осуществляется в денежной форме (пункт 1). Размер компенсации морального вреда определяется судом в зависимости от характера причиненных потерпевшему физических и нравственных страданий, а также степени вины причинителя вреда в случаях, когда вина является основанием возмещения вреда. При определении размера компенсации вреда должны учитываться требования разумности и справедливости. Характер физических и нравственных страданий оценивается судом с учетом фактических обстоятельств, при которых был причинен моральный вред, и индивидуальных особенностей потерпевшего (пункт 2).

Согласно п.45 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от ДД.ММ.ГГГГ № «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» при решении судом вопроса о компенсации потребителю морального вреда достаточным условием для удовлетворения иска является установленный факт нарушения прав потребителя, который нашел подтверждение при рассмотрении судом настоящего дела.

Судом установлено, что действиями ответчика, выразившимися в нарушении прав потребителя на своевременный возврат денежных средств, истцу причинены нравственные страдания. Учитывая характер и степень перенесенных истцом нравственных страданий, причиненных нарушением его прав потребителя со стороны ответчика, период просрочки, суд признает заявленную истцом сумму компенсации морального вреда в размере 10000 рублей завышенной и определяет размер компенсации морального вреда с учетом требований разумности и справедливости в сумме руб.

В соответствии со ст.13 Закона РФ «О защите прав потребителей», а также согласно п.46 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от ДД.ММ.ГГГГ № «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» при удовлетворении судом требований потребителя, установленных законом, суд взыскивает с изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя штраф в размере пятидесяти процентов от суммы, присужденной судом в пользу потребителя, независимо от того, заявлялось ли такое требование суду.

Учитывая изложенное, с ответчика в пользу истца подлежит взысканию штраф за несоблюдение добровольного порядка удовлетворения требований потребителя в размере 50% от присужденной судом в пользу истца денежной суммы в размере руб. (руб. + руб. x 50%).

Разрешая, заявленное стороной ответчика ходатайство о снижении размера штрафа, суд приходит к следующему.

В соответствии с п. 1 ст. 333 ГК РФ суд вправе уменьшить неустойку, если подлежащая уплате неустойка явно несоразмерна последствиям нарушения обязательства. Если обязательство нарушено лицом, осуществляющим предпринимательскую деятельность, суд вправе уменьшить неустойку при условии заявления должника о таком уменьшении.

Пленум Верховного Суда Российской Федерации в п. 34 постановления от ДД.ММ.ГГГГ N 17 разъяснил, что применение ст. 333 ГК РФ по делам о защите прав потребителей возможно в исключительных случаях и по заявлению ответчика с обязательным указанием мотивов, по которым суд полагает, что уменьшение размера неустойки является допустимым.

В постановлении Пленума Верховного Суда Российской Федерации от ДД.ММ.ГГГГ N 7 "О применении судами некоторых положений Гражданского кодекса Российской Федерации об ответственности за нарушение обязательств" разъяснено, что бремя доказывания несоразмерности неустойки и необоснованности выгоды кредитора возлагается на ответчика. Несоразмерность и необоснованность выгоды могут выражаться, в частности, в том, что возможный размер убытков кредитора, которые могли возникнуть вследствие нарушения обязательства, значительно ниже начисленной неустойки (ч. 1 ст. 56 ГПК РФ) (пункт 73).

В пункте 1 статьи 333 ГК РФ речь идет не о праве суда, а, по существу, о его обязанности установить баланс между применяемой к нарушителю мерой ответственности и оценкой действительного (а не возможного) размера ущерба, причиненного в результате конкретного правонарушения.

Таким образом, при рассмотрении заявления об уменьшении неустойки суду надлежит установить такой баланс между действительным размером ущерба и начисленными неустойкой,

штрафом, который исключает получение кредитором необоснованной выгоды вследствие взыскания неустойки и штрафа.

Между тем, доказательств, подтверждающих несоразмерность штрафа, ответчиком не представлено.

Формально сославшись на несоразмерность штрафных санкций ООО «ТТ-Трэвел» не представило никаких фактических обоснований исключительности данного случая и несоразмерности заявленной к взысканию штрафа. Каких-либо доказательств того, что взыскание штрафа в размере, предусмотренном действующем законодательством, приведет к нарушению баланса интересов сторон, ответчиком не представлено, как и не представлено доказательств недобросовестности поведения потребителя при реализации им права требовать возврата оплаченных денежных средств в счет исполнения договора. В этой связи, суд не усматривает оснований для уменьшения штрафа на основании ст. 333 ГК РФ.

Согласно ч. 2 ст. 333.36 НК РФ от уплаты государственной пошлины по делам, рассматриваемым Верховным Судом Российской Федерации в соответствии с гражданским процессуальным законодательством Российской Федерации и законодательством об административном судопроизводстве, судами общей юрисдикции, мировыми судьями, с учетом положений пункта 3 настоящей статьи освобождаются: истцы - по искам, связанным с нарушением прав потребителей.

В соответствии с ч. 1 ст. 103 ГПК РФ издержки, понесенные судом в связи с рассмотрением дела, и государственная пошлина, от уплаты которых истец был освобожден, взыскиваются с ответчика, не освобожденного от уплаты судебных расходов, пропорционально удовлетворенной части исковых требований. В этом случае взысканные суммы зачисляются в доход бюджета, за счет средств которого они были возмещены, а государственная пошлина - в соответствующий бюджет согласно нормативам отчислений, установленным бюджетным законодательством Российской Федерации.

Согласно п.1 ч.1 ст.333.20 НК РФ по делам, рассматриваемым Верховным Судом Российской Федерации в соответствии с гражданским процессуальным законодательством Российской Федерации и законодательством об административном судопроизводстве, судами общей юрисдикции, мировыми судьями, государственная пошлина уплачивается с учетом следующих особенностей: при подаче исковых заявлений, а также административных исковых заявлений, содержащих требования как имущественного, так и неимущественного характера, одновременно уплачиваются государственная пошлина, установленная для исковых заявлений имущественного характера, и государственная пошлина, установленная для исковых заявлений неимущественного характера.

В силу п.п.1, 3 ч.1 ст.333.19 НК РФ по делам, рассматриваемым Верховным Судом Российской Федерации в соответствии с гражданским процессуальным законодательством Российской Федерации и законодательством об административном судопроизводстве, судами общей юрисдикции, мировыми судьями, государственная пошлина уплачивается в следующих размерах: при подаче искового заявления имущественного характера, административного искового заявления имущественного характера, подлежащих оценке, при цене иска: от 100 001 рубля до 300 000 рублей - 4000 рублей плюс 3 процента суммы, превышающей 100 000 рублей; при подаче искового заявления имущественного характера, не подлежащего оценке, искового заявления неимущественного характера: для физических лиц - 3000 рублей.

При таких обстоятельствах, суд взыскивает с ответчика госпошлину в доход местного бюджета в размере, в котором истец в силу закона был освобожден от ее уплаты при подаче иска, пропорционально размеру удовлетворенной части исковых требований в соответствии с п.1 ч.1 ст.333.20 НК РФ и п.3 ч.1 ст.333.19 НК РФ в размере 7915 рублей.

На основании изложенного, руководствуясь ст.ст. 194-199 ГПК РФ,

РЕШИЛ:

Исковые требования В к Обществу с ограниченной ответственностью «ТТ-Трэвел» о защите прав потребителей удовлетворить частично.

Взыскать с Общества с ограниченной ответственностью «ТТ-Трэвел» <данные изъяты> в пользу В, ДД.ММ.ГГГГ г.р., <данные изъяты> денежные средства в размере _____ рублей, компенсацию морального вреда в размере _____ рублей, штраф в размере _____ рублей.

Взыскать с Общества с ограниченной ответственностью «ТТ-Трэвел» <данные изъяты> государственную пошлину в доход местного бюджета в размере _____ руб.

Решение суда может быть обжаловано сторонами в апелляционном порядке в <адрес>вой суд в течение месяца с момента его изготовления в полном объеме, путем подачи апелляционной жалобы через Железнодорожный районный суд <адрес>.

Председательствующий В.В. Бретавский

Решение суда изготовлено в полном объеме ДД.ММ.ГГГГ.